



# Services gagnants ?

## Les services aux entreprises en Mayenne

### éditorial

#### “Entreprendre consiste à changer un ordre existant”

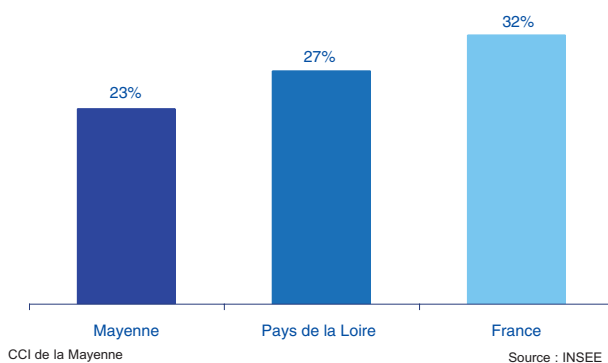
Il semble difficile d'envisager la question économique en Mayenne sans faire la distinction entre l'économie d'entraînement et l'économie de proximité. L'économie d'entraînement regroupe l'industrie et les services à l'industrie. De ses résultats dépend la santé de l'économie de proximité qui regroupe les autres activités, marchandes ou non.

Face à une demande exigeante en terme de baisse de prix, face à la concurrence mondiale des pays à faible coût de main-d'œuvre, l'économie d'entraînement rencontre des difficultés pour rester compétitive sur ses seuls biens manufacturés. D'une valeur ajoutée exclusivement axée sur le produit, elle doit créer une valeur ajoutée orientée client. Cet apport en savoir-faire ne peut venir que des services. Les cultures et les stratégies d'entreprises s'en trouvent bousculées... L'ordre existant change. Et, comme nous le rappelle l'économiste Joseph Schumpeter, « entreprendre consiste à changer un ordre existant ».

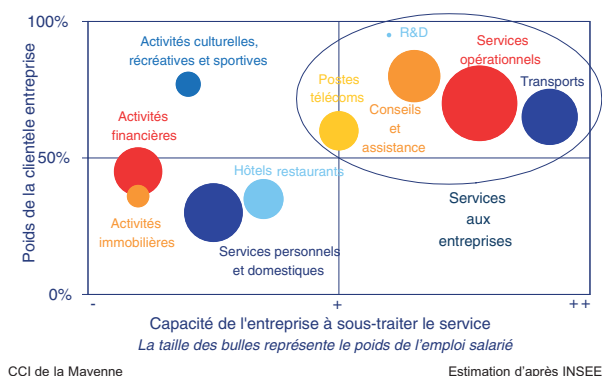
Entreprendre en Mayenne pour développer une économie d'entraînement compétitive, c'est jouer « services gagnants » et, par ricochet, permettre l'exploitation des gisements d'emplois de l'économie de proximité.

Daniel BELLANGER, Président de la CCI de la Mayenne

Le tertiaire marchand dans l'emploi salarié  
Hors commerce - 2004



Les services du tertiaire marchand  
Mayenne - Hors commerce - 2004



Empreinte d'histoire agricole et industrielle, la Mayenne accuse un certain retard dans la tertiarisation de son économie.

Cela est particulièrement vrai pour le tertiaire marchand hors commerce qui ne représente que 23 % de l'emploi salarié dans le département contre respectivement 27 et 32 % pour la Région et la France métropolitaine. L'entreprise est le principal client de cet ensemble de prestations techniques ou intellectuelles qui va de l'immobilier aux transports en passant par la finance, les télécommunications et la restauration.

Une analyse plus poussée de l'offre et de la demande nous permet de tirer les enseignements suivants :

- Au-delà des définitions officielles, l'offre de « services aux entreprises » recouvre les activités qui ont pour principale clientèle les entreprises et qui peuvent être sous-traitées. L'offre ainsi définie est, en Mayenne, concentrée, restreinte et polarisée sur l'agglomération lavalloise.
- Les entreprises peuvent satisfaire leurs besoins en services de trois façons : en utilisant leurs ressources internes, en faisant appel à un autre établissement de l'entreprise ou du groupe ou en passant par un prestataire extérieur. Ces besoins constituent la demande en services des établissements mayennais. Elle est très hétérogène.

- Des obstacles à la consommation de ces services, qu'ils soient culturels, liés à la taille ou au secteur de l'entreprise, existent et ne peuvent être levés par le seul développement de l'offre locale.

Les nombreuses PME et PMI mayennaises évoluent dans un environnement concurrentiel fort. L'innovation par les services offre des opportunités pour fidéliser, conquérir des clients et retrouver des marges.

Saisir ces opportunités, c'est encourager les entreprises mayennaises à intégrer à leurs stratégies des « services gagnants ».

# Les services aux entreprises : une offre concentrée et restreinte

## 1 400 établissements et 9 700 emplois 10 % de l'activité économique départementale

En Mayenne, on dénombre près de 1 400 établissements de services aux entreprises. Ils regroupent environ 9 700 emplois<sup>1</sup> soit 8 % de l'emploi départemental total. En ajoutant les 3 200 équivalents temps plein de l'intérim qui travaillent principalement dans l'industrie et la construction, ce pourcentage atteint 10 %.

Dans la statistique officielle, ces établissements et ces emplois sont recensés dans les activités de transport de marchandises, de services opérationnels, de conseils et assistance, de recherche et développement et de télécommunications<sup>2</sup>. Par rapport au Pays de la Loire, la Mayenne présente un déficit d'environ 2 000 emplois dans ces activités, en particulier dans les trois dernières citées.

### Une activité concentrée sur un petit nombre d'entreprises

Comme au niveau national, la très petite entreprise caractérise les services aux entreprises en Mayenne : 72 % des établissements ont moins de 3 salariés et regroupent 14 % de l'emploi total. Plus globalement, 87 % des établissements ont moins de 10 salariés et rassemblent 28 % de l'emploi total. Ces petites et très petites entreprises sont, pour 1/3, des entreprises individuelles et pour 2/3 des sociétés indépendantes.

140 établissements ont plus de 10 salariés. Ils représentent 10 % des établissements et 72 % de l'emploi. Ce sont des sociétés. Elles réalisent la majorité de l'activité et du chiffre d'affaires des services aux entreprises en Mayenne. 30 d'entre elles ont plus de 49 salariés et concentrent 43 % de l'emploi. 11 appartiennent à un groupe.

## 18 prestations de services

### 9 prestations regroupent 92 % de l'emploi

Les établissements de services mayennais offrent 18 prestations. Le transport de marchandises, le nettoyage, le conseil en gestion et management, l'ingénierie et les études techniques, l'intérim, la logistique et le stockage, les services comptables, l'informatique et les télécommunications et le traitement des déchets regroupent les 3/4 des établissements. Ces 9 prestations occupent 92 % de l'emploi total des services.

La concentration est encore plus forte si l'on ne retient que les 5 prestations suivantes : le transport de marchandises, le nettoyage, le conseil en gestion et management, l'ingénierie et les études techniques, l'intérim. Elles regroupent 60 % des établissements et 72 % de l'emploi. De cet état des lieux se dessine une typologie de la gamme de prestations par famille de services.

### Principalement des prestations opérationnelles de proximité

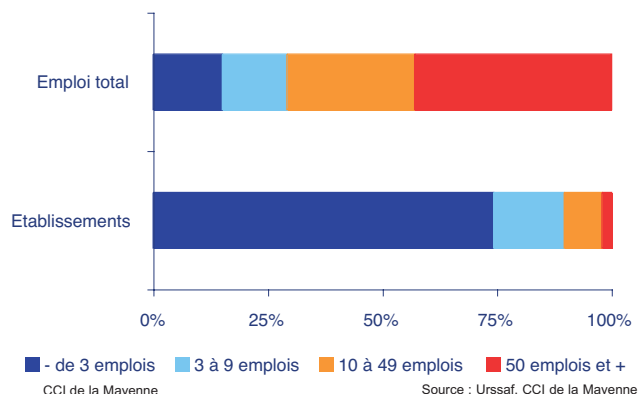
Il est possible de répertorier les établissements mayennais de services en quatre grandes familles : les services opérationnels de proximité, les services d'organisation administrative, les services d'assistance à la production et les services élaborés. Cette typologie repose sur l'association du niveau de valeur ajoutée du service à sa fonction dans l'entreprise.

En Mayenne, les services opérationnels de proximité sont la famille dominante. Avec le transport, le nettoyage, la logistique, le traitement des déchets et l'intérim, ils regroupent 38 % des établissements et 60 % des emplois. Tout aussi universel, les services d'organisation administrative ne sont présents que par le conseil juridique et les services comptables.

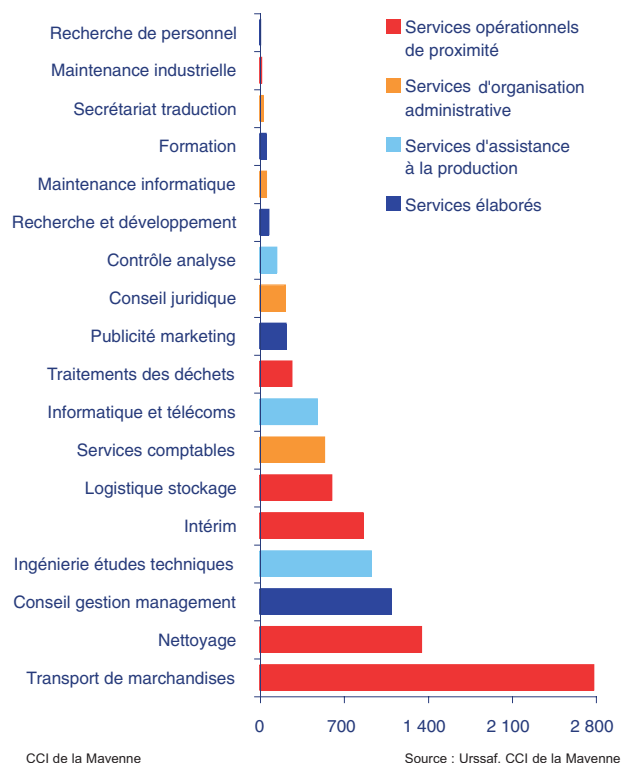
Les services élaborés et les services d'assistance à la production existent grâce à la forte implantation du conseil en gestion et management, de l'ingénierie et des études techniques. L'ingénierie et les études techniques sont principalement le fait des architectes et des géomètres.

1 : L'emploi considéré dans cette étude est l'emploi total (salarié et non salarié)  
2 : La Poste n'est pas prise en compte dans le cadre de cette étude

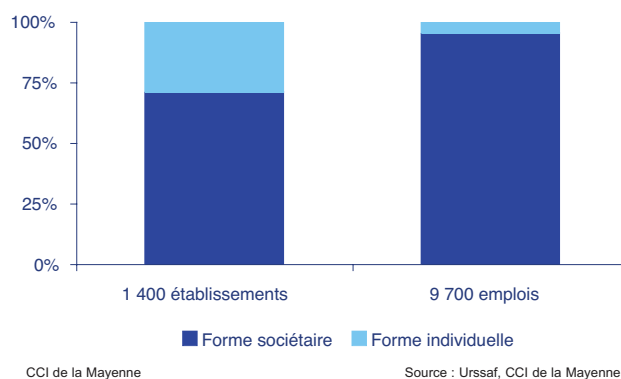
La taille des services aux entreprises  
Établissements et emploi total - Mayenne - 2005



Les prestations de services aux entreprises  
Emploi total - Mayenne - 2005



La forme juridique des établissements de services  
Mayenne - 2005



## Le poids de l'agglomération lavalloise

### 80 % de l'emploi dans les zones urbaines

Bien que l'on retrouve en Mayenne toute la gamme des services aux entreprises, force est de constater que certaines prestations sont rares. La gamme est restreinte. A cela s'ajoute, dans le département, une polarisation géographique de l'offre de services.

En effet, 50 % des établissements de services se trouvent dans l'agglomération lavalloise. Ils concentrent 67 % de l'emploi. La communauté de communes du Pays de Mayenne regroupe 9 % des établissements et 9 % de l'emploi. Ces pourcentages sont respectivement de 9 % et 4 % pour la communauté de communes du Pays de Château-Gontier.

Au total, ce sont 68 % des établissements et 80 % des emplois de services aux entreprises qui se trouvent dans les trois principales aires urbaines du département.

### Un meilleur maillage pour les services opérationnels

Cette concentration géographique est particulièrement forte pour les services d'organisation administrative, les services élaborés et les services d'assistance à la production. 70 % des établissements sont implantés dans les trois aires urbaines du département. Ils regroupent 90 % de l'emploi. Ces services sont traditionnellement urbains.

Les services opérationnels de proximité sont mieux répartis géographiquement. Bien que majoritairement implantés sur l'agglomération de Laval, on les retrouve dans tout le département : 36 % des établissements et 26 % de l'emploi se trouvent dans les zones rurales du département. Les activités de transport, présentes sur tout le territoire mayennais, expliquent cette moindre centralisation.

## Les entreprises de services n'ont pas le monopole

### L'industrie, le commerce et la construction proposent du service

Toutes les prestations de services que nous venons de recenser ne sont pas exclusivement proposées par des établissements de services. En effet, produits et services ne cessent de gagner en complexité. A l'instar de l'ordinateur ou des télécommunications, ils atteignent un tel degré de sophistication que le client a besoin d'être accompagné dans sa démarche d'appropriation et d'utilisation.

Cette tendance, difficile à mesurer, s'amplifie avec le développement technologique et la concurrence. Mais elle n'augmente pas significativement l'offre de services dans le département. En effet, ce mouvement, qui n'est pas des plus prégnants en Mayenne, se vérifie dans tous les secteurs économiques et dans tous les territoires.

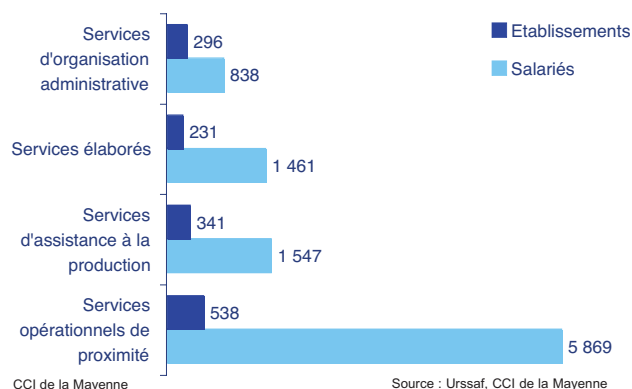
### Les emplois métropolitains confortent l'offre de services

Les emplois métropolitains supérieurs se trouvent dans les aires urbaines et correspondent au plus haut niveau de qualification de type cadre, ingénieur ou chef d'entreprise. Ils jouent un rôle important dans le développement économique local. L'emploi métropolitain supérieur représente 16 % de l'emploi total en région parisienne. Ce taux est de 9 % dans l'aire urbaine de Nantes et de 5 % dans l'agglomération lavalloise. L'enseignement supérieur, la réalité virtuelle et la banque rassemblent, pour une partie, ces emplois métropolitains.

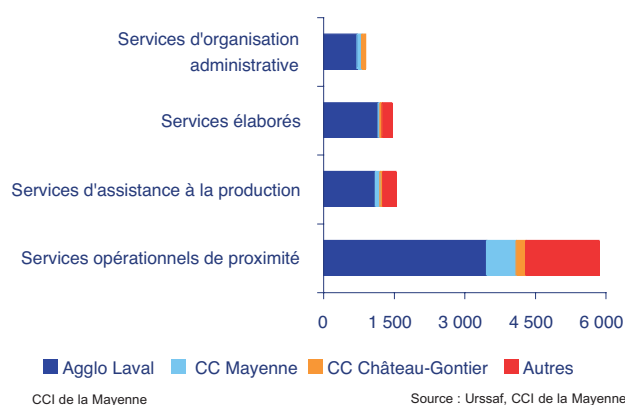
Les emplois métropolitains supérieurs et le développement du service dans les entreprises du commerce, de l'industrie et du bâtiment ne modifient pas les caractéristiques de l'offre de services mayennaise : elle est concentrée sur un petit nombre d'établissements, polarisée sur l'agglomération lavalloise et sa gamme de prestations est limitée.

Seule l'analyse de la demande mayennaise permettra de conclure que ces caractéristiques constituent bien un déficit d'offre et une faiblesse pour l'économie départementale.

Les familles de services aux entreprises  
Établissements et emploi total - Mayenne - 2005



L'emploi dans les familles de services  
Répartition géographique - Mayenne - 2005



### Point de méthode

Une activité de service se caractérise par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle. Dans le cadre de cette étude nous avons retenu :

- Les services dont la clientèle est majoritairement le monde de l'entreprise.
- Les services que l'entreprise peut produire en utilisant ses ressources internes, en faisant appel à un autre établissement de l'entreprise ou du groupe ou en passant par un prestataire extérieur.

Les prestations de services ainsi ciblées sont identifiées grâce aux codes d'activités NAF (activités comptables, télécommunications, travail temporaire, ...) puis regroupées par famille de services avec la typologie suivante :

- Les services élaborés sont jugés vitaux par les entreprises. Ils relèvent du conseil et de l'assistance, de la recherche et développement et sont stratégiques.
- Les services d'assistance à la production sont aussi des services à forte valeur ajoutée indispensables au fonctionnement de l'entreprise. Ils relèvent de la composante technique et spécialisée des activités de conseil et d'assistance.
- Les services d'organisation administrative sont universellement utilisés. Ils relèvent aussi du conseil et de l'assistance mais sont tournés vers des prestations administratives standardisées.
- Les services opérationnels de proximité sont les moins riches en valeur ajoutée. Ce sont, par exemple, les activités de transport, de nettoyage et d'intérim.

Les données issues du RCS et de l'URSSAF sont la base statistique de ce travail.

## Le recours aux services n'est pas automatique

### Un noyau de 200 clients

Les 10 300 établissements mayennais ont potentiellement recours aux 18 prestations que nous avons identifiées. Ce recours s'appuie, en interne, sur leurs ressources propres ou, en externe, sur la sous-traitance.

Mais en matière de recours aux services, deux grands constats sont à faire : l'industrie est le plus consommateur de services et, quel que soit le secteur, la consommation augmente avec la taille de l'établissement.

On peut donc considérer qu'en Mayenne les établissements de plus de 50 salariés constituent le noyau de la consommation de services. Cela représente 200 établissements, dont 130 industries.

Bien évidemment la consommation varie en fonction des services. Si 95 % des établissements mayennais ont recours aux services comptables, ils ne sont que 20 % à utiliser des prestations de secrétariat et de traduction.

### Le recours aux services ne dépend pas de l'offre locale

Cette pratique hétérogène de recours aux services se retrouve dans tous les territoires. Cela est particulièrement vrai pour les départements des Pays de la Loire où malgré des offres locales de services totalement différentes, les établissements ont les mêmes comportements. Le recours aux services dépend donc moins du niveau de l'offre locale que du secteur d'activités ou de la taille de l'établissement.

Un grand établissement industriel aura plus facilement recours aux services qu'un petit établissement commercial. Les exemples de ce type sont multiples et mettent en exergue l'importance de la structure et de la culture de l'économie locale dans l'utilisation des services.

## L'externalisation n'est pas systématique

### Logique économique ou logique stratégique ?

N'ayant guère recours aux services, les petits établissements sous-traitent peu. L'externalisation des services est maximale pour les établissements de taille moyenne (de 50 à 250 salariés). Les grands établissements (plus de 250 salariés) ont une demande externe en services proportionnellement moindre, privilégiant le développement de leurs propres capacités.

Les services élaborés et d'assistance à la production sont d'autant plus utilisés que l'entreprise est grande, mais c'est là qu'ils sont aussi le moins externalisés. Pour ces services, les principaux clients sont les établissements de taille moyenne.

La problématique s'inverse avec les services opérationnels de proximité et les services d'organisation administrative. Ils sont plus souvent externalisés par les grands établissements que par ceux de taille moyenne.

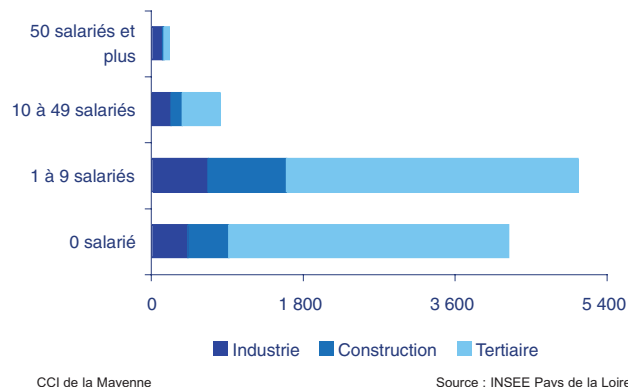
### Laval, Nantes, Rennes, Paris

Selon la nature du service, les établissements mayennais s'adressent à des prestataires externes plus ou moins proches géographiquement. Plus le service demandé est élaboré, plus le rayon de recherche s'élargit. La plupart des prestataires de services auxquels font appel les établissements mayennais se trouvent dans les villes de Laval, Nantes, Rennes et Paris.

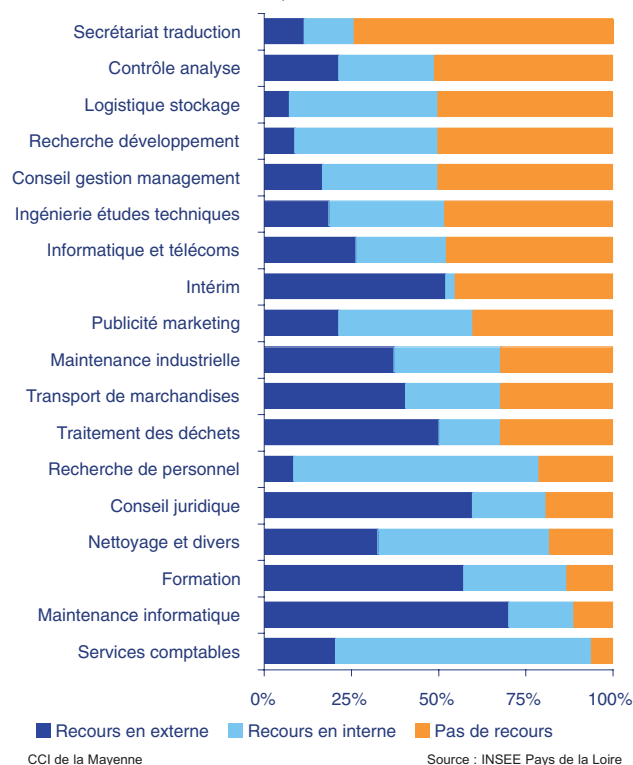
Les besoins en services élaborés et en services d'assistance à la production sont les moins bien couverts localement. Pour les satisfaire, la Mayenne fait appel à des fournisseurs qui ont principalement trois origines : la Loire-Atlantique, la Bretagne et l'Ile-de-France.

Les services d'organisation administrative et les services opérationnels de proximité présentent un meilleur maillage territorial : les prestataires sont à plus de 70 % mayennais.

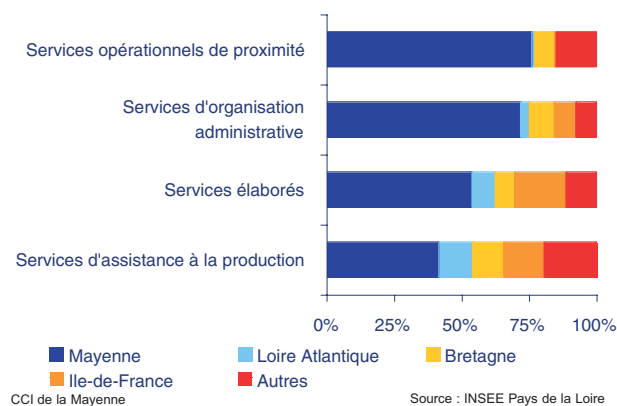
Les clients potentiels  
Répartition par taille - Mayenne - 2004



Nature du recours aux services  
Pour les entreprises mayennaises - 2003



Origine des prestataires de services  
Pour les entreprises mayennaises - 2003



## Choisir un fournisseur de services

### Un besoin de proximité et de savoir-faire

Six critères président au choix d'un prestataire de services : la proximité, la qualité, le coût, le savoir-faire, la notoriété, le respect des délais. Quelle que soit la famille de services, ce sont les quatre premiers cités qui pèsent le plus dans le choix d'un prestataire. Mais leur ordre d'importance n'est pas le même en fonction de la famille de services.

Plus le service est standard, c'est le cas des services opérationnels et des services d'organisation administrative, plus les arguments de proximité et de coût sont avancés.

Plus le service est haut de gamme et spécialisé, c'est le cas des services élaborés et des services d'assistance à la production, plus le savoir-faire et la qualité sont requis.

Toutefois, les quatre familles de services ont un point commun : l'importance accordée à la notoriété et au respect des délais est limitée.

### Logique d'offre et logique de demande

Les services opérationnels et d'organisation administrative obéissent à une logique de demande. Leur externalisation importante fait qu'actuellement la demande varie surtout avec l'activité économique. En Mayenne, la demande pour ce type de services émane des grandes entreprises. Elles sont majoritairement industrielles.

Les services élaborés et les services d'assistance à la production nécessitent savoir-faire et qualité. Les entreprises n'hésitent pas à rechercher leur fournisseur au-delà des frontières départementales. La demande est principalement le fait des entreprises de taille moyenne. Ces services répondent davantage à une logique de l'offre. Cette dernière a besoin d'un seuil critique de demande pour pouvoir émerger localement. Ce seuil n'est pas atteint en Mayenne.

## Pas de développement des services sans rupture

### Vers un statu quo en Mayenne ?

La formation, la maintenance informatique, le traitement des déchets, l'intérim, le conseil juridique, la maintenance industrielle et le transport de marchandises sont les services qui présentent les marges de développement à l'externalisation les plus élevées. A l'exception de la formation et de la maintenance industrielle, ces services sont déjà très présents en Mayenne.

Dans ces conditions, les demandes affichées par les établissements mayennais laissent présager une reconduction à l'identique de l'offre actuelle. D'autant plus que pour la maintenance informatique et la formation, les critères de qualité et de savoir-faire priment sur la proximité dans le choix d'un prestataire.

### Casser la spirale de la pénurie

La décision d'externaliser un service s'envisage au regard de l'offre locale disponible qui, elle-même, ne peut s'enrichir que si une demande se manifeste.

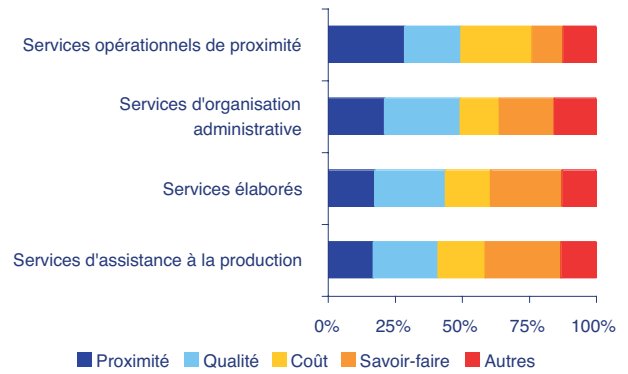
Dans le département, seule la demande en services opérationnels et en services de gestion administrative est tangible. Elle fluctue avec les cycles économiques faisant se contracter ou se développer l'offre existante.

Le développement des services en Mayenne repose donc sur la manifestation d'un besoin de proximité pour les services élaborés et les services d'assistance à la production. Mais le nombre, la taille et la culture des établissements mayennais forment un tissu économique peu propice à l'essor local de ces services.

Seule une politique volontariste et adaptée peut permettre de davantage d'entreprises d'intégrer à leur stratégie des services élaborés et des services d'assistance à la production. C'est à cette condition que pourra émerger un besoin et une demande locale pour ces services.

### Critères de choix pour les services

Pour les chefs d'entreprise ligériens - 2003

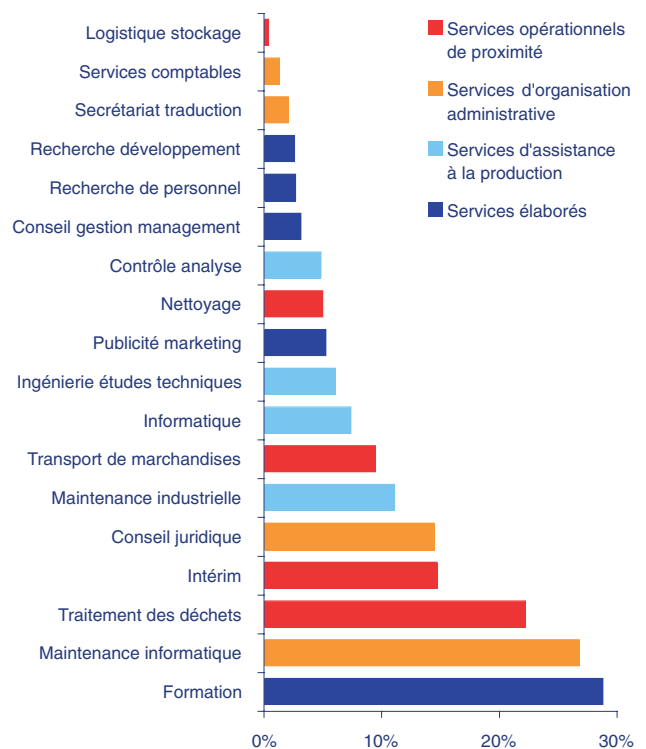


CCI de la Mayenne

Source : INSEE Pays de la Loire

### Marges de développement des services

Selon les chefs d'entreprises mayennais - 2003



CCI de la Mayenne

Source : INSEE Pays de la Loire

### Point de méthode

Quatre grandes notions permettent de cerner la demande de services des entreprises :

- Le recours permet de savoir si les entreprises utilisent du service, qu'il soit produit par leurs ressources propres ou acheté à un prestataire externe.
- L'externalisation est le recours aux services réalisé par un prestataire extérieur à l'entreprise. C'est par ce concept que l'on mesure la demande adressée aux entreprises de services.
- Les perspectives de développement permettent de savoir si les entreprises souhaitent développer leur consommation de tel ou tel service.
- Les marges de développement mettent en évidence la taille du marché à venir pour un service sous-traité. Par exemple, un service faiblement externalisé avec de grandes perspectives de développement reste un marché confidentiel.

## Un décalage entre offre et demande Un marché local sans perspectives

Les services aux entreprises, tels que nous les avons définis, sont recensés dans les statistiques officielles dans le transport et les services aux entreprises. Créateur d'emploi jusqu'en 2000, cet ensemble marque désormais le pas en Mayenne.

L'offre mayennaise actuelle couvre globalement la demande en services opérationnels et en services d'organisation administrative. Pour ceux-ci, les acteurs semblent en mesure de répondre à un accroissement de la demande.

Pour les services élaborés et d'assistance à la production, l'offre actuelle est faible. Elle ne couvre pas la demande locale des grands établissements et ne répond pas aux besoins des petits établissements qui sont exclus de ce marché.

### Conforter l'offre locale malgré tout

En outre, l'offre locale reste fragile. Elle doit être promue et consolidée. Un répertoire des établissements mayennais prestataires de services aux entreprises mérite donc de voir le jour. Les services les plus présents doivent être encouragés dans la mutualisation de leurs moyens. Les services en développement doivent être soutenus dans leur conquête de parts de marché. Les services nomades doivent être ancrés au territoire, au-delà de la seule origine mayennaise de leur dirigeant. Enfin, il faut repérer et valoriser les services rares et les compétences d'exception.

Le poids des groupes dans le secteur des services aux entreprises est grandissant. Il peut être perçu comme une menace pour les entreprises locales. Mais prospecter ces groupes et les inciter à s'implanter en Mayenne, c'est aussi conforter l'offre de services.

### Favoriser l'accès aux services

#### Externaliser, est-ce encore un enjeu ?

L'externalisation de services de proximité et de gestion administrative est déjà forte. Elle doit, toutefois, se poursuivre voire se développer en particulier dans les PME et PMI mayennaises. L'objectif de cette sous-traitance est de gagner en compétitivité. Des démarches de sensibilisation devraient être mises en place dans cette optique.

Mais en Mayenne, l'enjeu du développement des services aux entreprises n'est pas uniquement d'amener les entreprises à se dessaisir de certaines fonctions pour les confier à des prestataires spécialisés. L'enjeu pour une majorité d'entreprises mayennaises est d'avoir accès à des services qu'elles ne peuvent ni produire en interne ni acheter. Ce sont, en particulier, les services élaborés et les services d'assistance à la production.

#### Ne plus proposer un produit mais une solution

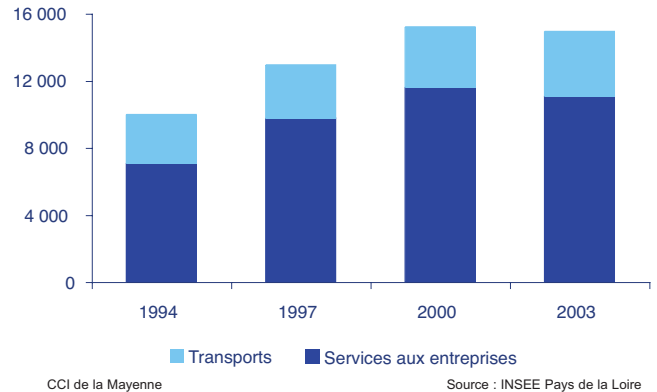
Les PME et PMI mayennaises sont le socle de l'économie départementale. Elles possèdent la même maîtrise technologique, la même échelle de prix et le même savoir-faire que leurs concurrentes.

Dans ces conditions, elles doivent se différencier en joignant à leurs produits des prestations, des solutions. Cette démarche implique que l'entreprise utilise des services élaborés ou d'assistance à la production. En Mayenne, ces services sont faiblement implantés et les entreprises n'y ont pas toujours accès.

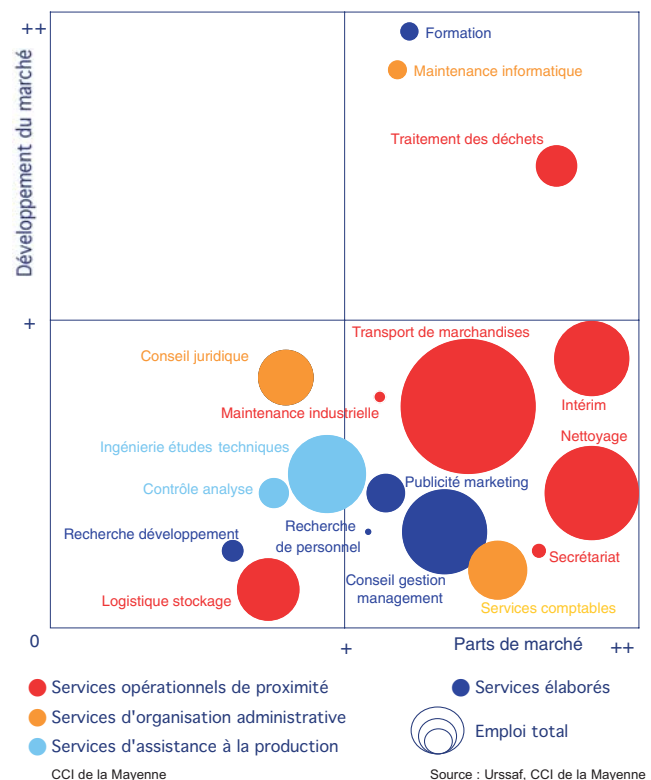
Des étudiants qualifiés dans les entreprises, du travail en filières, en réseaux, en grappes, en pôles d'excellence : ces organisations peuvent permettre aux établissements mayennais d'accéder aux services qui concourent à l'amélioration de leur performance.

Développer l'offre de services en Mayenne, fut-elle à haute valeur ajoutée, n'a de sens que dans l'optique du développement économique. C'est à cette aune-là que l'on pourra parler de services gagnants.

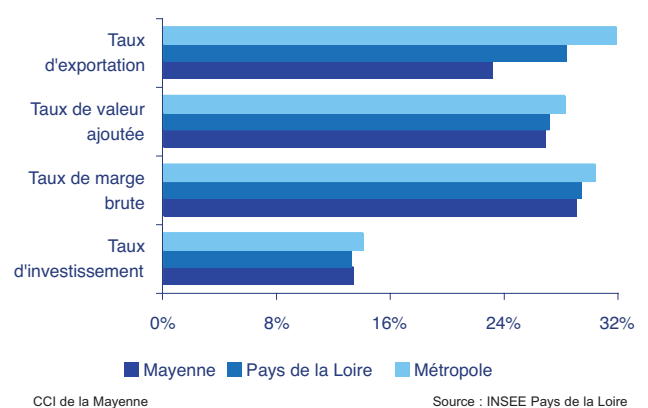
Le transport et le service aux entreprises  
Emploi salarié - Mayenne



Potentiel de développement des services  
Mayenne - 2003



Critères de performances économiques  
2000



## **Edith Lemée**

ACORE INGENIERIE

### • Pourriez-vous nous décrire votre activité de service ?

ACORE est une société d'ingénierie en bâtiment tous corps d'état. Nous répondons, principalement en partenariat avec des architectes, à des appels d'offres de maîtrise d'œuvre dans la construction, la rénovation et la mise aux normes de bâtiments. Notre rayonnement géographique couvre les régions Pays de la Loire, Bretagne et Basse Normandie.

### • Quels sont les perspectives sur votre marché ?

80 % des appels d'offres auxquels nous répondons émanent de marchés publics. Mais nous mettons nos compétences et savoir-faire au service du secteur BTP. Les perspectives resteront bonnes si nous maintenons notre capacité à répondre à une demande en constante évolution. La réglementation relative au système de sécurité incendie et aux établissements recevant du public nous impose une veille stratégique.

### • Quel regard portez-vous sur les services aux entreprises en Mayenne ?

Laval n'a pas la taille pour rivaliser, en terme de services, avec des agglomérations comme Rennes et Nantes. Mais la position géographique de la Mayenne et ses infrastructures sont propices au développement des services. Il est dommage que ces atouts soient annihilés par les problèmes de recrutement : faire venir des compétences en Mayenne est très difficile.

## **Patrick Tordeur**

INERGY AUTOMOTIVE SYSTEMS

### • Que produit votre établissement industriel ?

INERGY est un équipementier automobile qui conçoit, produit et livre des systèmes à carburant en matière plastique. C'est le n°1 mondial dans cette spécialité. L'entreprise travaille pour la plupart des constructeurs automobiles. Le site de Laval est dédié aux clients PSA et Renault. Nous approvisionnons leurs usines de Rennes et de Sandouville.

### • Quels types de services INERGY utilise-t-il ?

L'ingénierie et les études sont réalisées par notre centre technique. Il conçoit et teste les produits destinés à PSA et Renault. Il emploie 250 des 450 salariés de l'usine lavalloise. La maintenance industrielle, la communication, les activités financières et comptables sont aussi produites en interne. Pour ces prestations, nous utilisons les ressources du groupe INERGY. D'une manière générale, tous les services stratégiques sont dans l'établissement ou le groupe. Pour les services opérationnels comme le transport, le nettoyage et le gardiennage, nous faisons appel à des prestataires externes. La plupart sont mayennais.

### • Disposez-vous de suffisamment de compétences en matière de services à l'entreprise ?

Pour notre centre technique, nous nouons des relations avec les écoles d'ingénieur de Laval, en particulier avec l'ESTACA. Nous ne rencontrons pas de difficultés majeures dans le renouvellement de nos compétences internes. A l'externalisation, le nombre d'opérateurs locaux est satisfaisant quoique limité pour le gardiennage et la sécurité, activité essentielle pour notre établissement.

## **Philippe Bertron**

ADECCO TRAVAIL TEMPORAIRE

### • Quels services ADECCO propose-t-il ?

ADECCO met du personnel à la disposition des entreprises par des contrats de travail temporaire mais aussi par des contrats à durée déterminée, des contrats à durée indéterminée et des contrats nouvelle embauche. Il y a 11 agences en Mayenne. 4 sont implantées dans le bassin de Laval et sont respectivement dédiées à l'industrie, aux transports et à la logistique, au BTP et au tertiaire/commerce de gros.

### • Quelles sont les tendances sur le marché de l'intérim ?

Le marché évolue très vite. Il y a encore quatre ans, l'électronique était le premier employeur d'intérimaires du bassin de Laval. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les équipementiers automobiles sont désormais notre premier client. Pour s'adapter à leurs marchés, les entreprises ont besoin de flexibilité. Le travail temporaire apporte cette souplesse et cette réactivité.

### • Cela ne nécessite-t-il pas une mise à jour des compétences ?

En effet, ADECCO se doit de proposer du personnel polyvalent et pluri compétent. Nous atteignons cet objectif grâce à des formations courtes ou des formations en alternance. Le nombre de personnes formées augmente de façon conséquente chaque année. En améliorant l'employabilité de notre personnel, nous augmentons la satisfaction de nos clients et rendons tout à fait possible un parcours professionnel dans le travail intérimaire.

## **Huguette Ambroise**

AMBROISE BOUVIER TRANSPORTS

### • Quelles prestations offrez-vous ?

Nous proposons le transport de produits secs, frais ou surgelés en France et en Europe. Nous assurons aussi localement des prestations de stockage et de conditionnement. Nous acheminons également, "en juste à temps", les produits des équipementiers automobiles du grand Ouest vers les chaînes de montage des constructeurs automobiles. Ce sont donc des prestations sur-mesure que nous mettons en place pour nos clients de l'industrie, de l'agroalimentaire et du bâtiment. Etre prestataire de services, c'est proposer la meilleure solution au meilleur coût.

### • Quel est l'impact de la hausse du pétrole dans votre activité ?

Le renchérissement du gasoil est le même pour tous les transporteurs et finira par se répercuter sur le coût des prestations. Le secteur du transport est très sensible aux mouvements de l'économie, à ses aléas et ses à-coups. Une industrie qui ferme, c'est du travail en moins pour les transporteurs : il est donc primordial d'avoir une industrie compétitive.

### • Quel est l'avenir du transport en Mayenne ?

La concurrence des pays de l'Est est très forte. Leurs faibles coûts salariaux les rendent très compétitifs sur du transport basique. Nous tirons encore notre épingle du jeu grâce à des prestations à plus forte valeur ajoutée. Cela ne nous dispensera pas pour autant d'une baisse des charges sociales si nous voulons garder un secteur des transports dynamique et créateur d'emplois en Mayenne et en France.

## Mémento statistique

Services aux entreprises	Etablissements		Emploi total	
	Nombre	%	Nombre	%
Services opérationnels de proximité	538	38%	5 869	60%
Transport de marchandises	192	14%	2 782	29%
Nettoyage	196	14%	1 346	14%
Intérim	55	4%	861	9%
Logistique stockage	76	5%	599	6%
Traitements des déchets	13	1%	267	3%
Maintenance industrielle	6	0%	14	0%
Services d'organisation administrative	296	21%	838	9%
Services comptables	55	4%	540	6%
Conseil juridique	207	15%	213	2%
Maintenance informatique	21	1%	55	1%
Secrétariat traduction	13	1%	30	0%
Services d'assistance à la production	341	24%	1 547	16%
Ingénierie études techniques	230	16%	929	10%
Informatique et télécoms	75	5%	478	5%
Contrôle analyse	36	3%	140	1%
Services élaborés	231	16%	1 449	15%
Conseil gestion management	160	11%	1 096	11%
Publicité marketing	51	4%	219	2%
Recherche et développement	3	0%	74	1%
Formation	15	1%	53	1%
Recherche de personnel	2	0%	7	0%
<b>Total</b>	<b>1 406</b>	<b>100%</b>	<b>9 703</b>	<b>100%</b>

Services aux entreprises	Etablissements		Emploi total	
	Nombre	%	Nombre	%
Moins de 3 emplois	1 044	74%	1 465	15%
De 3 à 9 emplois	217	15%	1 365	14%
De 10 à 49 emplois	115	8%	2 704	28%
50 emplois et plus	30	2%	4 169	43%
<b>Total</b>	<b>1 406</b>	<b>100%</b>	<b>9 703</b>	<b>100%</b>

Services aux entreprises	Etablissements		Emploi total	
	Nombre	%	Nombre	%
Forme sociétaire	1 001	71%	9 249	95%
Forme individuelle	405	29%	454	5%
<b>Total</b>	<b>1 406</b>	<b>100%</b>	<b>9 703</b>	<b>100%</b>

Services aux entreprises	Etablissements		Emploi total	
	Nombre	%	Nombre	%
Agglomération lavalloise	705	50%	6 500	67%
CC du Pays de Mayenne	130	9%	851	9%
CC du Pays de Château-Gontier	123	9%	394	4%
Autres territoires	448	32%	1 958	20%
<b>Département</b>	<b>1 406</b>	<b>100%</b>	<b>9 703</b>	<b>100%</b>

CCI de la Mayenne

Source : Urssaf, CCI de la Mayenne

## La CCI de la Mayenne

**Sa vocation :** ■ Contribuer à la pérennité et à la croissance de l'économie mayennaise

**Ses missions :** ■ Produire de l'information économique décisionnelle  
 ■ Agir pour la performance des entreprises  
 ■ Favoriser un développement territorial dynamique et équilibré  
 ■ Assurer les missions consultatives et attributions légales



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA MAYENNE

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA MAYENNE

12, rue de Verdun - BP 239 - 53002 LAVAL CEDEX - Tél : 02 43 49 50 00 - Fax : 02 43 49 33 16 - E-mail : cci@mayenne.cci.fr

www.mayenne.cci.fr

## Pour en savoir plus...

**Les chiffres clés de l'Industrie en Mayenne**

CCI de la Mayenne - 2005

**La nouvelle donne commerciale : consommation et distribution en Mayenne**

CCI de la Mayenne - 2005

**Les chiffres clés du commerce mayennais**

CCI de la Mayenne - 2004

**10 ans d'économie en Mayenne : la révolution silencieuse**

CCI de la Mayenne - 2004

**Les entreprises mayennaises face à la mondialisation**

CCI de la Mayenne - 2003

**Informations statistiques n°175**

INSEE - 2005

**Tableaux économiques des Pays de la Loire**

INSEE - 2004

**Management local et réseaux d'entreprises**

Michel Rousseau - *Economia* - 2003

**La France des services, services aux entreprises**

INSEE - 2003-2004

**Besoins en services des établissements des Pays de la Loire**

INSEE - 2003

**Les fonctions métropolitaines supérieures dans les villes de l'Ouest**

INSEE - 2002

**L'économie des services marchands dans l'Ouest**

INSEE - 2001

**L'année économique et sociale 2004 dans les Pays de la Loire**

INSEE résultats - 2004

**Orientation service**

Minefi - 2003

Ce document a été réalisé à l'initiative du groupe-projet animé par Jean-Paul Noury, membre de la CCI.

Thierry Aucouturier, direction générale, Annie Quémeneur, Christelle Lapierre, Nathalie Desile, service Études et Actions Territoriales ont collaboré à cette étude.

Rédaction : Christophe Chenut, service Études et Actions Territoriales

Création maquette : Rosiane Heuzé et Marie-Pierre Cabioch, service Communication.

Impression : Imprimerie MADIOT - Laval

Prix de vente : 10 €